



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Jans Alexander Rabanal Briones

ASESORA:

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

TARAPOTO - PERÚ

2017

Página del jurado



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
CLAD N° 07119

Presidente



Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9264

Secretario



MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero
LIC. EN ADMINISTRACIÓN

Vocal

Dedicatoria

En primer lugar, quiero dedicar el presente a Dios, ya que a pesar de mis errores él está presente conmigo en las buenas y malas.

A mis padres Elmer Jorge Rabanal Leiva y Porfelinda Briones Díaz, por lo que representan para mí y por ser parte importante de mi vida, como también por su invaluable apoyo, ternura y cariño que siempre me han brindado

Agradecimiento

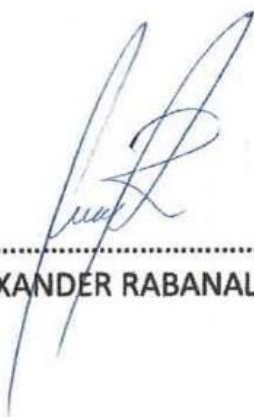
Agradezco a todas las personas que estuvieron a mi lado apoyándome durante estos años, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas logrando que mis sueños se hagan realidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jans Alexander Rabanal Briones, con DNI N°72516859, me presento ante el jurado encargado de la evaluación de mi tesis y expongo:

A bien de cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que todos los datos, la documentación e información presentada en mi tesis son veraces y legítimos.

Tarapoto, Noviembre de 2017



.....
JANS ALEXANDER RABANAL BRIONES

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento la tesis titulada “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”. Con la finalidad de establecer la relación entre las variables de estudio de los trabajadores.

En cumplimiento con los reglamentos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El autor

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Presentación	vii
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.	26
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis:.....	27
1.7. Objetivos.....	27
II. Método.....	28
2.1. Diseño de investigación.	28
2.2. Variables, operacionalización.....	28
2.3. Población y muestra.	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. Resultados	32
IV. Discusión.....	47
V. Conclusiones.....	49
VI. Recomendaciones.....	51
VII. Referencias.....	52
Anexos	55

Índice de tablas

Tabla 1: Clima laboral	32
Tabla 2: Método de mando.....	33
Tabla 3: Fuerzas motivacionales.....	34
Tabla 4: Procesos de comunicación.....	35
Tabla 5: Procesos de influencia.	36
Tabla 6: Procesos de toma de decisiones.....	37
Tabla 7: Procesos de planificación.....	38
Tabla 8: Procesos de control.....	39
Tabla 9: Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.....	40
Tabla 10: Desempeño laboral.	41
Tabla 11: Satisfacción del trabajo.	42
Tabla 12: Autoestima.	43
Tabla 13: Trabajo en equipo.....	44
Tabla 14: Capacitación del trabajador.....	45

Índice de figuras

Figura 1: Clima laboral	32
Figura 2: Método de mando.	33
Figura 3: Fuerzas motivacionales.....	34
Figura 4: Procesos de comunicación.	35
Figura 5: Procesos de influencia.	36
Figura 6: Procesos de toma de decisiones.....	37
Figura 7: Procesos de planificación.....	38
Figura 8: Procesos de control.....	39
Figura 9: Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.....	40
Figura 10: Desempeño laboral.	41
Figura 11: Satisfacción del trabajo.	42
Figura 12: Autoestima.	43
Figura 13: Trabajo en equipo.	44
Figura 14: Capacitación del trabajador.....	45

Resumen

La presente investigación se inició formulando la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L., de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016? El marco teórico se realizó en base a las teorías de autores que permitieron evaluar el clima laboral y el desempeño laboral. Para ello se hizo uso en la variable I a Sandoval (2004), y para la variable II a Quintero, Africano y Faria (2008). La población estuvo conformada por los 15 colaboradores según la planilla de la empresa, a los cuales se aplicaron las encuestas formuladas de acuerdo a los indicadores de cada variable, el diseño de investigación es correlacional. Se realizó una prueba piloto a través del alfa de crombrach para ver la confiabilidad de las encuestas, posteriormente se procesó los resultados recolectados en la investigación a través de tablas y figuras por cada dimensión, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para el cálculo de la correlación. Llegando a la conclusión principal que “el clima laboral tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.”

Palabras claves: Clima laboral, desempeño laboral, relación.

Abstract

The present investigation began with the following question: What is the relationship between the work climate and the work performance of the employees of the company Rimach y Sánchez Negocios S.R.L., of the city of Tarapoto in the 2016 period? The theoretical framework was based on the theories of authors that allowed evaluating the work environment and work performance. To do this, it was used in variable I a Sandoval (2004), and for variable II a Quintero, Africano y Faria (2008). The population consisted of 15 collaborators according to the company's worksheet, to which the surveys formulated according to the indicators of each variable were applied, the research design is correlational. A pilot test was carried out through the crombrach alpha to see the reliability of the surveys, later the results collected in the research were processed through tables and figures for each dimension, the Pearson correlation coefficient was used to calculate the the correlation. Reaching the main conclusion that "the work climate has a direct relationship with the work performance of the employees of the company Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, of the city of Tarapoto in the 2016 period."

Keywords: Work climate, work performance, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional todas las empresas tienen un diseño organizacional y una estructura, diseñada con la colectividad de personas que laboran en dicho entorno., es importante que dentro del entorno laboral las condiciones de trabajo sean las más adecuadas, Un estudio adelantado por Hay Group en el 2012, concluyó que la gran mayoría no se identifica con las empresas donde laboran y la poca lealtad que muestran a la misma teniendo un aumento de deslealtad a la empresa en los últimos 5 años.

A nivel del Perú, las empresas no han mostrado su preocupación en brindar al personal las comodidades necesarias, existiendo en muchas de ellas tensiones y niveles de desempeño laboral inadecuados, por lo que aumentado la constante rotación del personal, a pesar de que es una problemática en las grandes y medianas empresas ya que estas no han mostrado iniciativa en analizar las consecuencias que atraería tener un mal clima laboral dentro de las empresas con personal con un nivel de desempeño optimo que ayuden a conseguir las metas y objetivos de las empresas.

Dentro de la región las empresas están inmersas a la competitividad dentro de su rubro, por lo que existe presión a su personal para llegar a cumplir las metas y objetivos de ventas, en este panorama se encuentra sumergido la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, dedicada a la venta de servicios y productos de telecomunicaciones (celulares, modem USB y líneas fijas), muestra problemas en cuanto al clima laboral, debido a que no existe una buena comunicación, existe poca interacción entre superiores y subordinados, falta de orientación, inexistencia de un método de trabajo fijo, mala planificación de actividades, poco control de las actividades, teniendo su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores, siendo este deficiente con el incumplimiento de las metas asignadas tanto personales como grupales, como también no son reconocidos los colaboradores por su esfuerzo o meta alcanzada y el

poco conocimiento que tiene el personal con respecto en algunas funciones, cuyo propósito fue de buscar la relación del clima laboral en el desempeño laboral y de proponer recomendaciones en relación a las conclusiones encontradas para dar solución a la problemática encontrada.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

- Meléndez (2015), en su investigación titulada: *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*. (Tesis de posgrado). Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. Concluyo que los resultados obtenidos se muestran positivamente en factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, pero no en el clima laboral, quiere decir que la orientación hacia el cumplimiento de objetivos se basa en el respeto y credibilidad de cada colaborador, ya que estos factores ayudan a tener el desempeño de los equipos de trabajo mayor mejoramiento y esto se ve reflejado al cumplimiento y desarrollo de las actividades.
- Coello (2014), en su investigación titulada: *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Concluyo que la productividad y su efectividad del grupo se basa en las obligaciones internas que generan insatisfacción y poca valoración de su trabajo de los colaboradores, ya que perciben falta de apoyo de los líderes en el momento de hablar con los colaboradores temas comerciales y operativos, haciendo que los colaboradores no se encuentren cómodos en la empresa.

- Pérez (2014), en su investigación titulada: *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Concluyo que hay desmotivación de los colaboradores ya que no se encuentran conformes por lo que vienen haciendo los jefes en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, ya que no dan el reconocimiento a los trabajadores por su trabajo, y esto se ve afectado a su desempeño de los trabajadores en su labor, como también nos da a conocer que existe un liderazgo autocrático en la institución y esto evita que los colaboradores compartan sus opiniones para ayudar a mejorar la labor que desempeñan todos los días, lo que indica que hay un mal clima organizacional.
- Fuentes (2012), en su investigación titulada: *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Concluyo que no hay influencia entre satisfacción laboral y productividad, pero de acuerdo a sus indicadores existe influencia para que los colaboradores se sientan satisfechos por lo que realizan en la delegación, ya que se encuentran motivados por las comodidades y beneficios que les brinda la Institución para llevar a cabo sus funciones de una mejor manera, obteniendo que los empleados se encuentren con una satisfacción laboral alta.
- Uría (2011), en su investigación titulada: *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Concluyo que los trabajadores se ven descontentos, referente al clima organizacional que existe dentro de la empresa y esto se ve afectado a su desempeño laboral, como también existe un liderazgo autocrático por parte de los directivos que impide que los trabajadores aporten con ideas nuevas que ayuden a

mejorar el trabajo diario que realizan dentro de la empresa y a su vez hay desmotivación, ya que no son reconocidos por las labores que ejercen.

A nivel nacional:

- Montoya (2016), en su investigación titulada: *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015*. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Concluyo que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, ya que los colaboradores se encuentran satisfechos y motivados para elaborar su trabajo, como también se encuentran bien remunerados y capacitados para así tener un personal potencial para sus distintos cargos, quiere decir que, mientras que el clima organizacional se a mejor dentro de la empresa, el desempeño del personal será satisfactorio.
- López (2016), en su investigación titulada: *Compromiso laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, concluye que hay relación directa de las variables, por lo que significa que existe un buen clima organizacional, el cual quiere decir que hay una buena relación y comunicación entre compañeros de trabajo y por ende los colaboradores se encuentran comprometidos con la institución, realizando satisfactoriamente su trabajo dentro de ella.
- Quiñones y Peralta (2016), en su investigación titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la misión Ecuatoriana del norte y misión Ecuatoriana del sur, durante el año 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Peruana Unión, Perú. Concluyeron que el desempeño de los docentes es mejor en cuanto al trabajo que realizan dentro de las instituciones, ya que son responsables a sus funciones que elaboran,

planificando su enseñanza y aprendizaje a los estudiantes, por lo que el autor nos menciona que existe una percepción que se incrementa al clima organizacional, el cual conlleva que el desempeño y clima dentro de los colegios y escuelas se relacionan

- Llaguento y Becerra (2014), en su investigación titulada: *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad Cajamarca, en el año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú. Concluyeron que el clima organizacional en la empresa se encuentra en un nivel alto, ya que los colaboradores se encuentran en confianza y teniendo una relación armoniosa con los compañeros de trabajo, por parte de la gerencia se encuentran respaldados ya que les brinda reconocimientos y teniendo así una relación estrecha con sus superiores, por lo cual se encuentran satisfechos en su labor que realizan a diario, concluyendo así que existe una relación entre las dos variables estudiadas por el autor.

A nivel local:

- Saavedra (2013), en su investigación titulada: *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de autoservicios "Bigote" Tarapoto primer semestre del año 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Concluyo que el clima organizacional de la empresa no es el adecuado, ya que el ambiente donde los colaboradores ejerce no cumple las condiciones adecuadas, y por ende los colaboradores no muestran un nivel de compañerismo aceptable, y por ello se ven afectados, como también la motivación que realiza la empresa no es la adecuada teniendo un comportamiento desmotivado y sobre todo influye de manera negativa en el desempeño laboral de sus colaboradores, y esto repercute en sus diferentes habilidades como son las interpersonales para resolver problemas, para comunicar y para planear y organizar se han malos.

- García (2012), en su investigación titulada: *El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores en la empresa comercial Selva Nor Peruana S.A. – Tarapoto 2011*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Concluyo que se logró identificar el nivel de relación y comunicación que existe entre ellos y sus jefes, demostrándose que no existe dificultades significativas entre éstas que afecten el clima de la organización, del mismo modo, se determinó que el grado de identificación de los colaboradores con su empresa y el grado de satisfacción frente al modelo de liderazgo ejercido sobre ellos se relacionan positivamente.
- Aguirre (2011), en su investigación titulada: *El clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Representaciones Fersan S.A.C., Tarapoto en el año 2011*, (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Concluyo que las dos variables estudiadas se relacionan y que la primera variable influye sobre la segunda, ya que existe poca participación de los colaboradores referente a la toma de decisiones que realizaran dentro de la empresa, como también la falta de confianza, de iniciativa, responsabilidad hacia el puesto que ejerce cada colaborador y la falta de comunicación entre compañeros y superiores hace que el ambiente en el trabajo no se ha el adecuado, y esto repercute en el compromiso de los colaboradores con la empresa, como también se ve afectado el rendimiento por falta de conocimiento de las metas que se proyecta la empresa, perjudicándola directamente.
- Navarro (2011), en su investigación titulada: *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal de la empresa Tabacalera del Oriente S.A.C. en el año 2011*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Concluyo que el clima laboral influye de manera parcial en el desempeño del personal, ya que los trabajadores en su gran mayoría no están de acuerdo con los pagos que gestiona el área de recursos humanos, como también se encuentran desmotivados

porque no se toman en consideración las sugerencias que realizan, llevando así a no tener una buena comunicación con los jefes.

- Méndez (2010), en su investigación titulada: *Evaluación del clima laboral para la sostenibilidad de las empresas exportadoras de Tarapoto en el año 2010*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Concluyo que los trabajadores se sienten estresados por las condiciones que imponen los jefes de área, provocando que los trabajadores se sientan tensionados en el trabajo, como también no proporcionan la información necesaria para que tengan un buen desenvolvimiento en su área correspondiente, lo cual conlleva a un personal incompetente por falta de capacitaciones.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima laboral

Es el ambiente en donde se realiza las labores cotidianas por las personas que lo rodean, influyendo a su satisfacción y productividad de cada uno de ellos, como también forma parte de las políticas mejorando su motivación.

De acuerdo al clima laboral se deriva opiniones de diferentes autores que aportan al tema definiendo lo siguiente:

Forehand y Gilmer, citado por Sandoval (2004) definen que “el clima es la característica que describe a la organización, y distingue el comportamiento de las personas que lo integran” (p.83) De acuerdo a lo autores, indica que el clima laboral influye en las conducta de cada persona que labora en un empresa, por el cual existe características que lo identifican de manera permanente.

Para Sandoval (2004) “El clima es el ambiente de trabajo que perciben las personas en la organización, lo cual influye en el comportamiento y desempeño de los individuos” (p.84). De

acuerdo con el autor, hace referencia que el ambiente donde se trabaja debe estar acorde al trabajador influenciado por motivaciones y recompensas, llevando así a una buena comunicación hacia los jefes y por ende logrando tener un buen comportamiento por parte de ellos.

Según Chiavenato (2007) menciona que “Las personas están siendo implicadas a tener adaptación a las diferentes situaciones que se presenta continuamente.” (p. 58). De acuerdo con el autor, indica que como seres humanos tenemos que estar capacitados a las diferentes situaciones que se nos presenta en la vida laboral, para así tener una buena adaptación de acuerdo a nuestras necesidades.

Edel, García y Casiano (2007) mencionan que

“El clima laboral está basado en un sistema de vital importancia en la organización, en el modo que las personas que lo integran se sientan en la capacidad de hacer, sentir y pensar” (p. 31).

Según los autores dan a conocer que el clima laboral debe de jugar un papel importante dentro de la organización, para así tener un ambiente con personas proactivas y con ganas de trabajar.

Sandoval (2004) menciona que “Las dimensiones son características que influyen en el comportamiento de las personas y a la vez afectan el ambiente de trabajo en las organizaciones” (p.85). El autor da a conocer que el comportamiento de las personas que integran una organización se ve basado en dimensiones que influyen en la persona, lo cual nos llevara a un diagnóstico para evaluar el clima laboral dentro de la organización.

Sandoval (2004) indica que el clima laboral se mide en base de ocho dimensiones que se dará a conocer a continuación:

1) Métodos de mando. Es aquel modo por el cual los empleados se ven influenciados por el tipo de liderazgo que se percibe dentro de la organización.

Liderazgo. Es la capacidad que tiene la persona de influir en el proceso de ejecutar y dirigir las conductas de las personas que lo rodean incentivándolos a alcanzar objetivos personales por el bien de la organización. (pág. 234).

2) Características de las fuerzas motivacionales. Son aquellas actitudes que influyen en las personas para responder a distintas acciones encargadas por sus superiores.

Necesidades motivacionales. Son aquellas necesidades satisfactorias que tiene cada persona al realizar alguna acción en el trabajo. (pág. 234).

3) Características de los procesos de comunicación. Es el proceso fundamental por el cual se llega a un acuerdo entre personas que se encuentran en el mismo ambiente.

Tipos de comunicación. Son aquellas formas de como el colaborador se comunica con sus superiores. (pág. 235).

4) Características de los procesos de influencia. Es el proceso por el cual existe influencia en los comportamientos que tiene una persona hacia la otra.

Interacción jefe/subordinado. La comunicación que existe dentro de la empresa tanto jefe y subordinado. (pág. 235).

5) Características de los procesos de toma de decisiones. Se basa en procesos de elección mediante el cual se analiza distintas opciones para resolver diferentes situaciones que se presenta. (pág. 235).

Toma de decisiones. Se basa en decisiones que toman las personas que integran una organización, para tener alternativas que garanticen el buen funcionamiento de la organización. (pág. 236).

6) Características de los procesos de planificación. Se basa en un conjunto de acciones que permite que la organización cuente con propósitos alcanzables.

Planificación. Se basa en planificar bien los objetivos y poder centrarnos en ello.

Fijación de objetivos. Tener objetivos fijados dentro de la empresa para poder llegar a la meta trazada. (pág. 236).

7) Características de los procesos de control. Se basa en controlar a las personas por medio de supervisiones, para así llevar un adecuado control dentro de la empresa.

Distribución del control. Tener un buen ejercicio y control de los colaboradores dentro de la empresa. (pág. 237).

8) Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. Se basa en como una persona se desenvuelve en su puesto llevándonos a una conclusión si logra tener rendimientos favorables para la organización.

Evaluación de los objetivos organizacionales. Se basa en la planificación de cada objetivo trazado. (pág. 237).

Importancia del clima laboral:

García, Escalante y Quiroga (2012) dicen que “Las relaciones entre personas se basaba en la creencia y de que existe un vínculo importante entre las prácticas administrativas, el estado de ánimo y la productividad”. (p.02). Según los autores dan a entender las distintas necesidades que posee cada persona al realizar tareas de trabajo, es importante que exista una relación

entre la productividad y el trabajo, satisfaciendo así sus propias necesidades.

Fernández, citado por García, Escalante y Quiroga. (2012) indican que “La relación que existe entre el clima laboral y la motivación se ve afecta directamente a la competitividad de una empresa”. (p.14). de acuerdo con los autores, la competitividad de una empresa se centra en que los empleados se encuentren motivados, como también tengan un ambiente positivo, por el cual el rendimiento de cada uno favorezca el crecimiento de la empresa.

Halpin y Crofts (1963), citado por Pérez, Maldonado y Bustamante (2006) indican que “La percepción de un trabajador tienen que ser satisfechas de acuerdo a sus necesidades, para que así disfrute del sentimiento de la labor cumplida”. (p.239).

Soberanes y De La Fuente (2009) dicen que el clima laboral es un factor sumamente importante para una organización, por el cual se evalúa el desempeño y comportamiento de cada individuo que lo integra, como también las motivaciones que se les otorga se ven reflejados en su rendimiento.

Características del clima laboral:

Para Rodríguez (2001) las características son las siguientes:

- El clima laboral es permanente.
- El comportamiento el trabajador cambia de acuerdo al clima existente en la empresa.
- El clima influye en el compromiso del colaborador con la empresa.
- Existen otros factores que afectan un buen clima laboral como la alta rotación y ausentismo del personal.

1.3.2. Desempeño laboral.

Según Chiavenato (2000), citado por Quintero, Africano y Faría (2008) “El desempeño laboral tiene que ver con la participación y el comportamiento individual del colaborador para lograr los objetivos trazados por la organización”. (p.36)

Según Benavides (2002):

“Relaciona el desempeño de los colaboradores con sus competencias dentro de su trabajo, es decir, si las habilidades de los colaboradores mejoran, también mejora su desempeño en el trabajo, según la autora las habilidades o competencias de los trabajadores está relacionada con los comportamientos y destrezas que muestra en el cumplimiento de sus labores y responsabilidades de una manera eficaz y satisfactoria”.
(p.72)

Dimensiones del desempeño laboral:

Según Quintero, Africano y Faría (2008) “Para que exista un buen desempeño de los colaboradores dentro de una organización, esta debe preocuparse por investigar los factores que influyen directamente con el desempeño del colaborador, es decir la empresa debe contar con programas en los cuales se pueda detectar el nivel de satisfacción del trabajador, el nivel de autoestima, cómo funcionan los equipos de trabajo y sobre todo en el cual se pueda medir si las capacitaciones están rindiendo adecuadamente, ya que todos estos factores influyen directamente en el buen desempeño de los colaboradores dentro de la organización con el afán de lograr los objetivos y metas trazadas por la organización”. (p.39)

➤ Satisfacción del trabajo:

De acuerdo con Davis y Newtrom (1991), citado por Quintero, Africano y Faría (2008). Mencionan que la satisfacción del

trabajo es la percepción positiva que tienen los colaboradores sobre la labor realizada por los mismos dentro de la organización, es decir si el colaborador se siente satisfecho con el trabajo realizado esto se verá reflejado en su desempeño dentro de la empresa. Esto está conformado por:

Supervisión. Para tener un buen control de los colaboradores.

Estructura organizativa. Para un buen funcionamiento de la empresa.

➤ **Autoestima:**

La autoestima es un factor esencial que se debe considerar en la evaluación del desempeño de los colaboradores ya que la autoestima es la percepción que tiene el individuo de sí mismo motivado por las necesidades que el individuo tenga, es decir necesidades como la superación y el reconocimiento ya que las personas muestran sus habilidades de acuerdo las oportunidades que tengan para lograr la satisfacción de sus necesidades. Por otro lado al tratar los trastornos y depresiones que tengan los colaboradores se estará logrando un equilibrio en la autoestima del mismo, lo que conducirá a que el colaborador tenga un mejor desempeño dentro de la organización (Quintero, Africano y Faría, 2008, p.40).

Deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

Tener un reconocimiento al colaborador más destacado de la empresa.

➤ **Trabajo en equipo:**

El trabajo en equipo es importante en el buen desempeño de los colaboradores es por eso que los equipos de trabajo deben estar bien conformados y debe haber un buen ambiente en el cual se pueda evaluar su calidad y su desempeño. Es decir cuando los colaboradores se sienten bien y satisfechos con sus equipos de trabajo, satisfacen un conjunto de necesidades los

cuales lo llevan o conducen a un mejor desenvolvimiento dentro de sus labores reflejado en un buen equipo de trabajo y por lo tanto en su desempeño como equipo. (Quintero, Africano y Faría, 2008, p. 40 y 41).

Labor realizada por los trabajadores. Cada colaborador tiene una meta que cumplir dentro de la empresa.

Equipo de trabajo. Se forma para llegar a un objetivo en común.

➤ **Capacitación del trabajador:**

Según el autor Drovett (1992), citado por Quintero, Africano y Faría (2008) indica que “la capacitación del trabajador es un factor esencial a considerar en el desempeño de los colaboradores ya que a través de las capacitaciones el trabajador se informa sobre las labores en las que se debe desempeñar por lo que conlleva a un mejor desenvolvimiento del mismo en sus funciones, lo que conduce a un mejor desempeño laboral dentro de la organización”. (p.41).

Conocimientos del personal. Los colaboradores deben recibir constante capacitación.

Características del desempeño laboral:

De acuerdo con García (2008) “tiene que ver con lo que se espera de una persona en el cumplimiento de sus labores, es decir las habilidades, conocimientos y capacidades que el individuo demuestra en el cumplimiento de dichas labores”. (p.89)

- **Adaptabilidad:** El trabajador tiene que tener la capacidad de adaptarse a los distintos ambientes en los que se desenvuelve, esto también involucra a distintas personas.
- **Comunicación:** Es el don que poseen las personas para comunicar eficazmente a otro individuo o grupo de individuos con el afán de conducir a todos los receptores hacia un mismo

objetivo, utilizando el lenguaje y terminología adecuada para un mejor entendimiento.

- **Iniciativa:** Es el ímpetu que le pone una persona para alcanzar sus metas y objetivos.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L., de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016?

1.5. Justificación del estudio.

Justificación teórica

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico en los aportes teóricos de Sandoval (2004) para la variable de clima laboral y Quintero, Africano y Faría (2008) para la variable de desempeño laboral, ya que los hallazgos permitirán dar solución a la problemática que se viene desarrollando en la empresa Rimach y Sánchez Negocios SRL. Mejorando así el clima laboral en la empresa, para que de esta manera pueda tener colaboradores con un desempeño eficiente.

Justificación práctica

La presente investigación se justifica desde el punto de vista práctico debido a que permitirá a la empresa a tener un diagnostico en cuanto a la gestión del talento con que cuenta, así mismo ver que errores se vienen cometiendo y en que se deben de mejorar para que de esa manera se tenga un personal eficiente que ayude en los objetivos y metas de la empresa.

Justificación social

La presente investigación tiene un fin social, porque permitirá a la empresa brindar mejores servicios a la sociedad, contribuyendo así al bienestar del colaborador tanto a nivel personal como familiar.

Justificación metodológica

La presente investigación se justifica en la metodología científica que consistirá en diagnosticar la problemática dada, para luego plantear las posibles respuestas mediante las hipótesis lo que dará cumplimiento a los objetivos planteados.

1.6. Hipótesis:

Hi: Existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.

Ho: No existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación del clima laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.

Específicos:

- Describir el clima laboral dentro de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.
- Conocer el desempeño laboral los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.

II. MÉTODO.

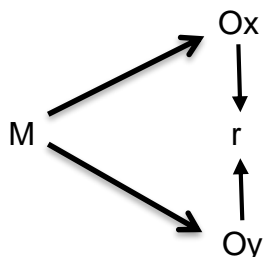
2.1. Diseño de investigación.

Para Huamanchumo y Rodríguez (2015), el presente trabajo de investigación respondió a un diseño no experimental, porque la investigación se realizó sin la manipulación de las variables y solo se analizó el grado de relación de ambas. Así mismo fue de corte transversal, porque se investigó en un solo periodo.

Descriptiva Correlacional, porque se describió las variables de estudio a través de la medición de dimensiones e indicadores de acuerdo al aporte teórico de los autores principales en la investigación, así mismo se analizó la correlación y el nivel de significancia existente entre las variables de clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores.

Esquema del diseño

Dónde:



M: Muestra de estudio de la empresa.

O_x: Clima Laboral.

O_y: Desempeño Laboral.

r: Relación.

2.2. Variables, Operacionalización.

x = Clima Laboral.

y = Desempeño Laboral.

Operacionalización de variables					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima laboral	Sandoval (2004) El clima es ambiente de trabajo que perciben las personas en la organización, lo cual influye en el comportamiento y desempeño de los individuo” (p.84).	El clima laboral es el ambiente que rodea a todos los colaboradores, en el cual se sienten cómodos y con ganas de trabajar.	Los métodos de mando.	Liderazgo	Ordinal
			Las características de las fuerzas motivacionales.	Necesidades motivacionales.	
			Las características de los procesos de comunicación.	Tipos de comunicación.	
			Las características de los procesos de influencia.	Interacción jefe/subordinado.	
			Las características de los procesos de toma de decisión	Toma de decisiones.	
			Las características de los procesos de planificación.	Planificación Fijación de objetivos	
			Las características de los procesos de control.	Distribución del control	
			Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.	Evaluación de los objetivos organizacionales.	
Desempeño laboral	Quintero; Africano y Faría (2008) El desempeño laboral tiene que ver con la participación y el comportamiento individual del colaborador para lograr los objetivos trazados por la organización.(p.36)	El desempeño laboral es la capacidad que tiene cada colaborador de lograr objetivos mediante estrategias que poseen cada uno.	Satisfacción del trabajo	Supervisión Estructura organizativa	Ordinal
			Autoestima	Deseo de ser reconocido dentro del trabajo	
			Trabajo en equipo	Labor realizada por los trabajadores. Equipo de trabajo	
			Capacitación del trabajador.	Conocimientos del personal.	

FUENTE. Elaboración Propia.

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población

La población de la empresa estará conformada por los 15 colaboradores, datos obtenidos por la misma.

2.3.2. Muestra

La muestra es intacta porque coincide con la población, por lo tanto, no se aplican los procedimientos de cálculo ni de muestreo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente trabajo de investigación tuvo como técnica de recolección de datos la encuesta, dicha encuesta tuvo como instrumento un cuestionario para ambas variables el cual estuvo conformada por 18 ítems, dichos ítems fueron respondidos por los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

2.4.2. Procesamiento de los datos

Para el procesamiento de los datos del presente trabajo de investigación, se utilizó la hoja de cálculo Excel, donde se tabularon las respectivas preguntas plasmadas en el cuestionario de medición, des pues se recurrió al programa SPSS 22, para determinar la confiabilidad de los instrumentos, para finalmente realizar la correlación entre ambas variables.

2.4.3. Confiabilidad

➤ Validación

La validación de los instrumentos de medición se realizó mediante la firma de dos expertos, el primero por metodólogo y el segundo por un Lic. En administración colegiado.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se hizo uso de tablas y figuras estadísticas para el análisis correspondiente de los datos y para la contratación de hipótesis, se hizo mediante el coeficiente de correlación de Rho Pearson.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación no es copia de cualquier u otro trabajo relacionado al tema, los datos obtenidos son reales y confidenciales, donde se respetó los derechos de autor, se utilizó las normas APA sexta edición, así mismo se realizó según el reglamento de tesis de la Universidad Cesar Vallejo.

III. RESULTADOS

3.1. Clima laboral

Tabla 1
Clima laboral

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	7	47%
Regular	6	40%
Bueno	1	7%
Muy bueno	0	0%
15		100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

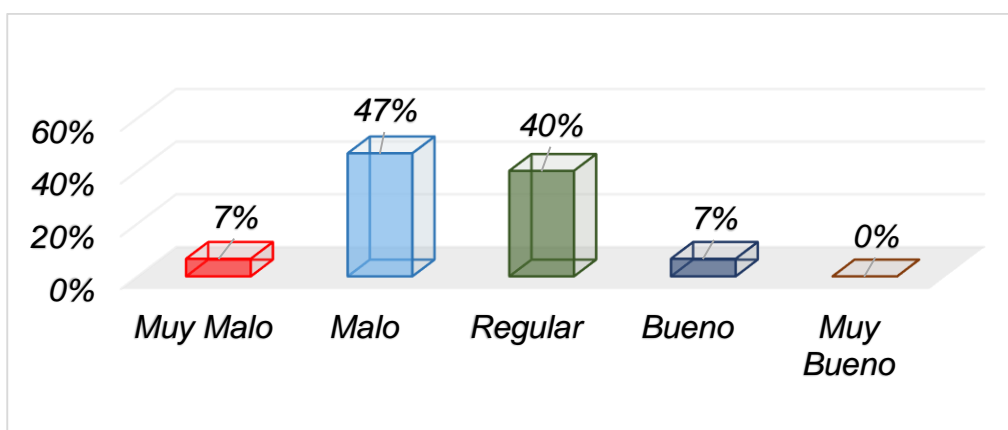


Figura 1. *Clima laboral*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 encuestados, la figura muestra que el 7% indico muy malo al clima laboral, del mismo modo 47% manifestó malo, asimismo el 40% de los encuestados indico regular y solo el 7% indico bueno al clima laboral; lo que significa que la empresa tiene un mal manejo del clima laboral, de igual modo la dimensión que más resalta en cuanto a la variable del clima laboral es la dimensión de procesos de toma de decisiones, ya que los colaboradores manifiestan que se sienten integrados basándose en las decisiones que toman en la empresa, como también la dimensión de métodos de mando es la que menos resalta en la variable, ya que los colaboradores no se sienten influenciados por el tipo de liderazgo que perciben dentro de la empresa.

Dimensión I: Método de mando.

Tabla 2

Método de mando.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	9	60%
Regular	3	20%
Bueno	2	13%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

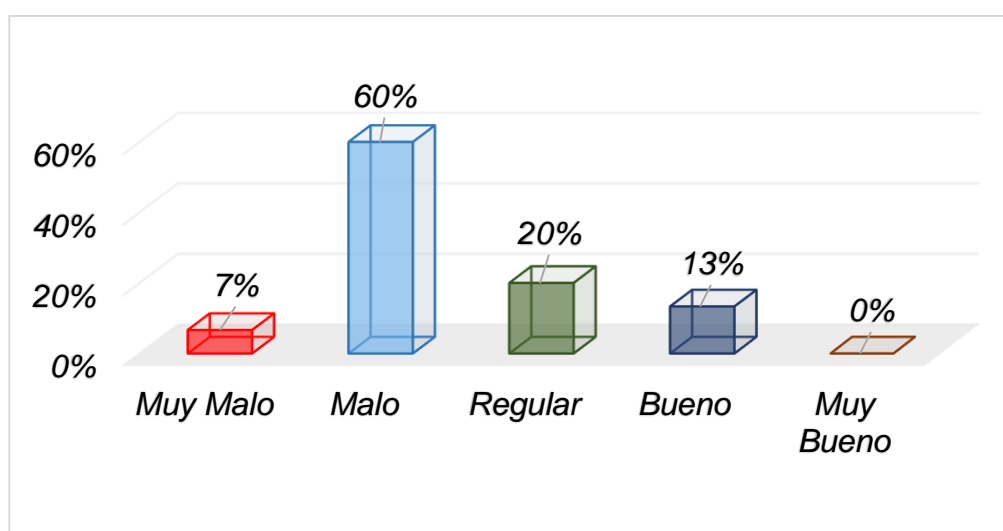


Figura 2. *Método de mando.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 7% indicó muy malo los métodos de mando, asimismo el 60% de los encuestados manifestó malo, el 20% indicó regular y solo el 13% manifestó que son buenos los métodos de mando; de acuerdo al indicador de liderazgo de la dimensión, se aprecia que el tipo de liderazgo que tiene el gerente no influye en lo que los colaboradores piensan, ya que ellos no se encuentran relacionados con la persona quien los lidera, dejándose ver en su conducta y sin incentivos a alcanzar los objetivos que la empresa se propone.

Dimensión II: Fuerzas motivacionales.

Tabla 3

Fuerzas motivacionales.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	7	47%
Regular	4	27%
Bueno	3	20%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

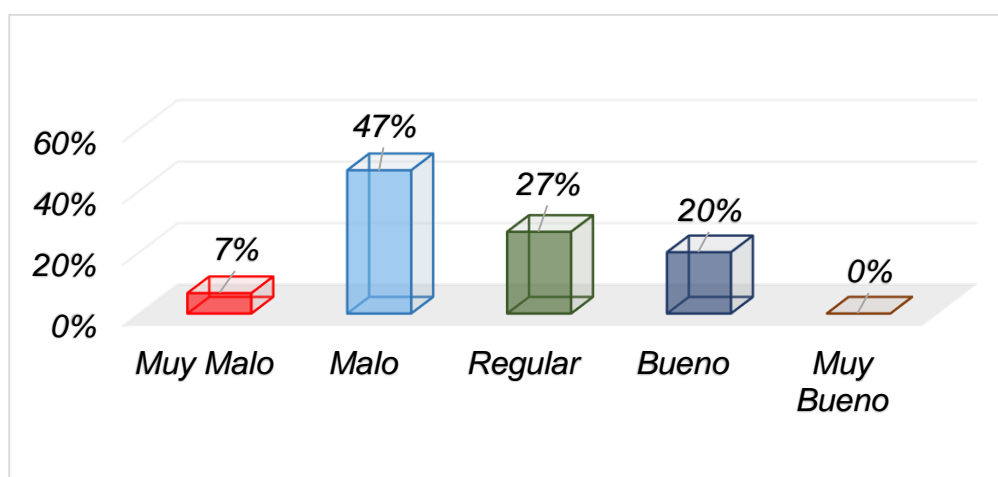


Figura 3. *Fuerzas motivacionales.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 7% indicó muy malo las fuerzas motivacionales, asimismo el 47% de los encuestados manifestó malo, el 27% indicó regular y solo el 20% manifestó que son buenas las fuerzas motivacionales; de acuerdo con el indicador de necesidades motivacionales de la dimensión, se aprecia que los colaboradores no se encuentran reconocidos por parte de la gerencia, ya que consideran que el reconocimiento es parte fundamental para que ellos se encuentren motivados al realizar su labor, como también a responder de las distintas acciones que sus superiores les encargan.

Dimensión III: Procesos de comunicación

Tabla 4:
Procesos de comunicación.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	8	53%
Regular	4	27%
Bueno	3	20%
Muy bueno	0	0%
15		100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

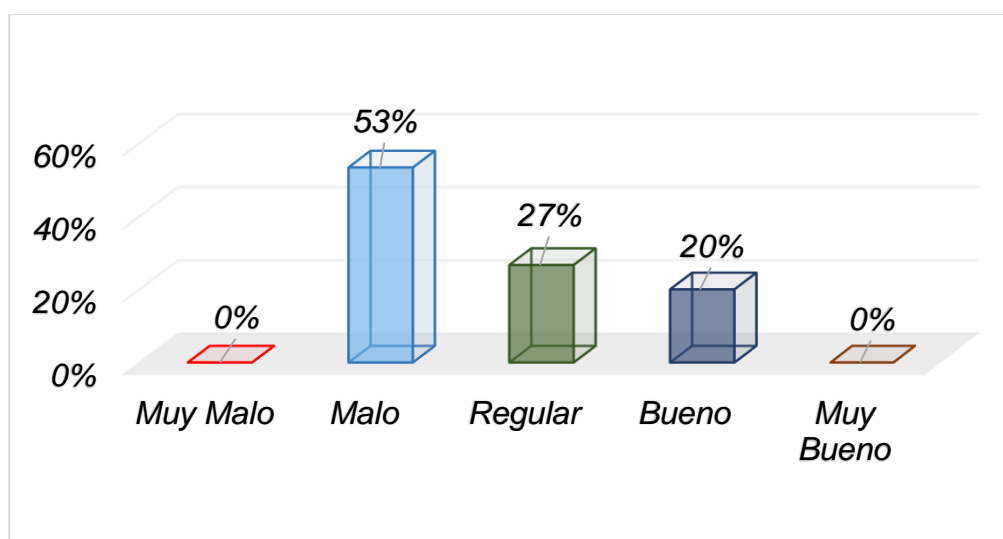


Figura 4. *Procesos de comunicación.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 53% indicó malo los procesos de comunicación, asimismo el 27% de los encuestados manifestó regular y solo el 20% manifestó que son buenos los procesos de comunicación que perciben en la empresa; de acuerdo con el indicador de tipos de comunicación de la dimensión, se aprecia que los colaboradores no tienen una buena comunicación dentro de la empresa, siendo esto un proceso fundamental por el cual se obtiene resultados positivos, como también es importante mantener la comunicación con los superiores.

Dimensión IV: Procesos de influencia.

Tabla 5

Procesos de influencia.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	5	33%
Regular	7	47%
Bueno	2	13%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

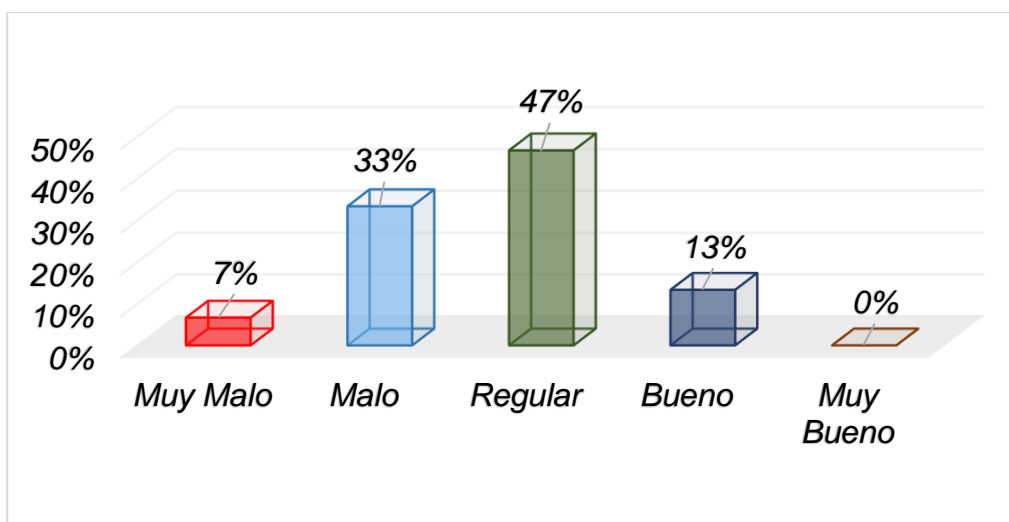


Figura 5. *Procesos de influencia.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 7% indicó muy malo los procesos de influencia, asimismo el 33% de los encuestados manifestó malo, el 47% indicó regular y solo el 13% manifestó que son buenos los procesos de influencia; de acuerdo con el indicador interacción jefe – subordinado de la dimensión, se aprecia que la relación entre los colaboradores y sus superiores es regular, ya que no se encuentran confraternizados, demostrándose en el comportamiento de los colaboradores, no efectuando como debe de ser sus labores y no llegando a cumplir con las metas establecidas.

Dimensión V: Procesos de toma de decisiones.

Tabla 6.

Procesos de toma de decisiones.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	4	27%
Regular	8	53%
Bueno	2	13%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

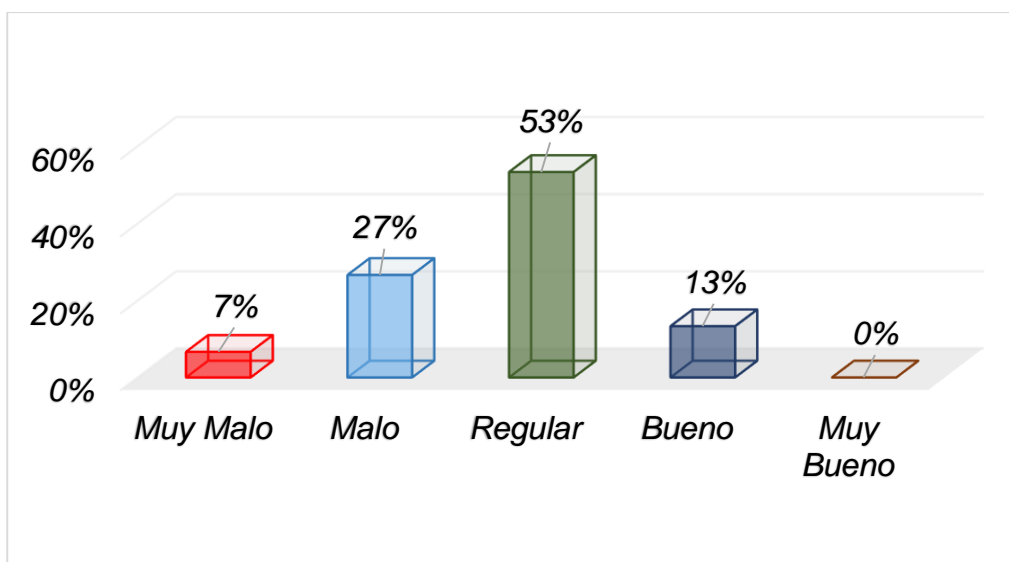


Figura 6. *Procesos toma de decisiones.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 7% indicó muy malo los procesos de toma de decisiones, asimismo el 27% de los encuestados manifestó malo, el 53% indicó regular y solo el 13% manifestó que son buenos los procesos de toma de decisiones; de acuerdo al indicador de toma de decisiones de la dimensión, se aprecia que las decisiones que toma tanto el gerente y los supervisores son regulares, se evidencia poca atención por parte de los colaboradores ya que ellos eligen opciones diferentes para resolver los problemas que presenta la empresa, aplican sus propios métodos de venta.

Dimensión VI: Procesos de planificación.

Tabla 7

Procesos de planificación.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	6	40%
Regular	7	47%
Bueno	1	7%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

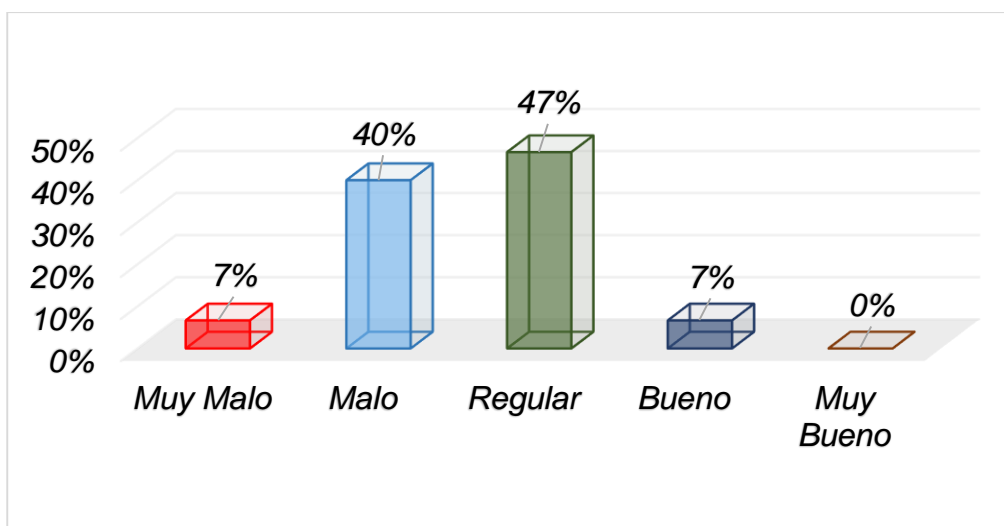


Figura 7. *Procesos de planificación.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 7% indicó muy malo los procesos de planificación, asimismo el 40% de los encuestados manifestó malo, el 47% indicó regular y solo el 7% manifestó que son buenos los procesos de planificación; de acuerdo a los indicadores de dicha dimensión, se aprecia que la más resaltante es la fijación de objetivos, ya que la empresa cuenta con objetivos bien planteados, como también con un plan de ventas fijado para llegar a la meta trazada, faltando mejorar en cuanto al indicador de planificación, ya que la empresa carece de planes estratégicos para así lograr tener buenas decisiones que ayuden al logro de las metas.

Dimensión VII: Procesos de control.

Tabla 8

Procesos de control.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	12	80%
Regular	2	13%
Bueno	1	7%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

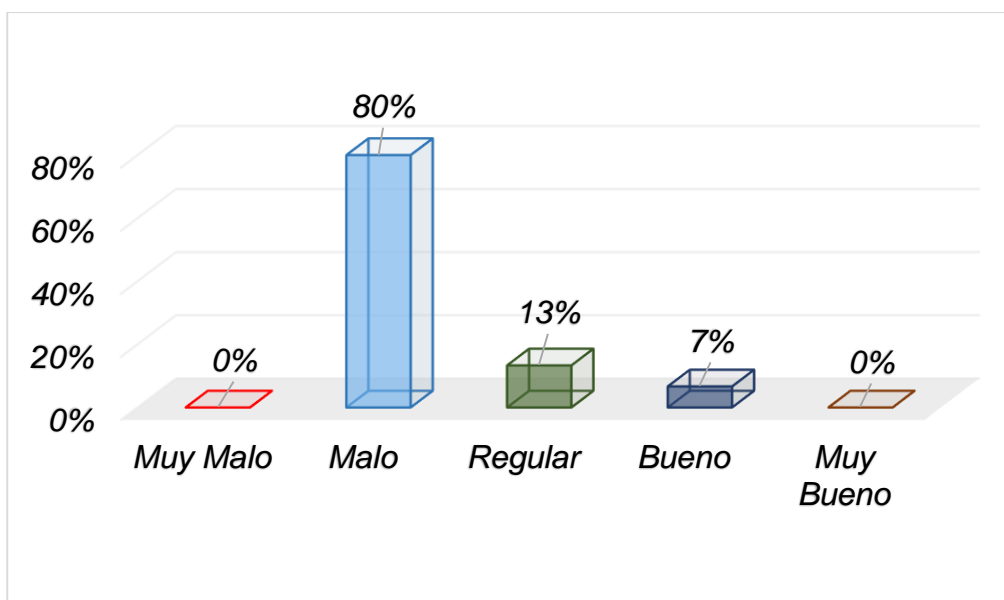


Figura 8. *Procesos de control.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 80% indicó malo los procesos de control, asimismo el 13% de los encuestados manifestó regular y solo el 7% manifestó que son buenos los procesos de comunicación que se percibe en la empresa; de acuerdo con el indicador de distribución de control de dicha dimensión, se aprecia que no hay un buen control del personal por parte de los supervisores, ya que muchos de los colaboradores no cumplen con lo asignado, y viendo reflejado en las ventas diarias de cada uno, como también el control de los procesos de los documentos administrativos son malos.

Dimensión VIII: Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Tabla 9

Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	10	67%
Regular	2	13%
Bueno	2	13%
Muy bueno	0	0%
15		100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

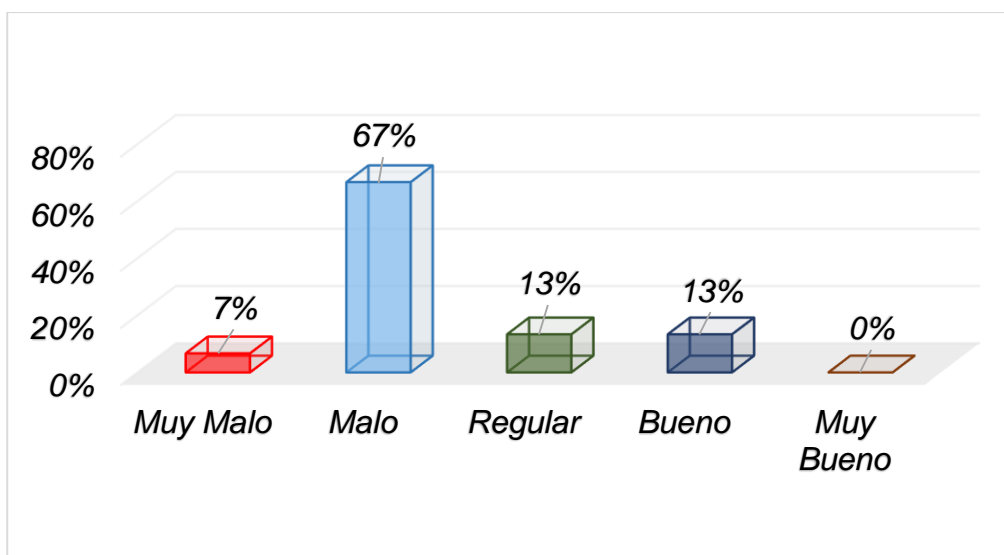


Figura 9. *Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 7% indicó muy malo los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento, asimismo el 67% de los encuestados manifestó malo, el 13% indicó regular y el 13% manifestó que son buenos los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento; de acuerdo con el indicador, se aprecia que la evaluación de los objetivos de la empresa son malos, ya que se basa en los rendimientos favorables para la empresa, como también se ve el desenvolvimiento de los colaboradores en su puesto de trabajo.

3.2. Desempeño laboral.

Tabla 10
Desempeño laboral.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	3	20%
Regular	8	53%
Bueno	3	20%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

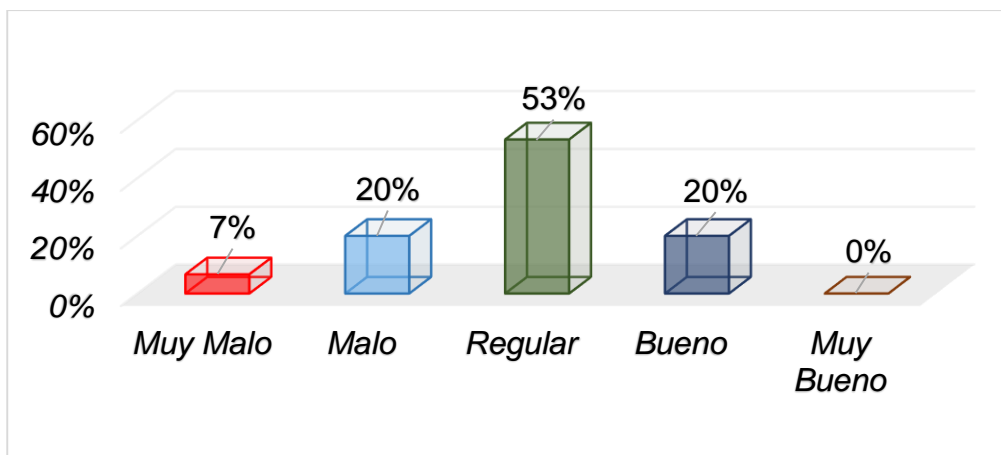


Figura 10. *Desempeño laboral.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 encuestados, la figura muestra que el 7% indicó muy malo el desempeño laboral, del mismo modo 20% manifestó malo, asimismo el 53% de los encuestados indicó regular y solo el 7% indicó bueno el desempeño laboral, lo que significa que la empresa maneja un regular desempeño de los colaboradores, lo cual la dimensión que más en dicha variable es la dimensión de satisfacción de trabajo, ya que algunos de los colaboradores se encuentran satisfechos por su trabajo que realiza en la empresa, como también la dimensión de capacitación al trabajador es la que menos resalta, faltando mejorar en cuanto a la capacitación que se le brinda al colaborador para que se encuentren bien preparados para realizar una venta.

Dimensión I: Satisfacción del trabajo.

Tabla 11

Satisfacción del trabajo.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	5	33%
Regular	3	20%
Bueno	6	40%
Muy bueno	0	0%
15		100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

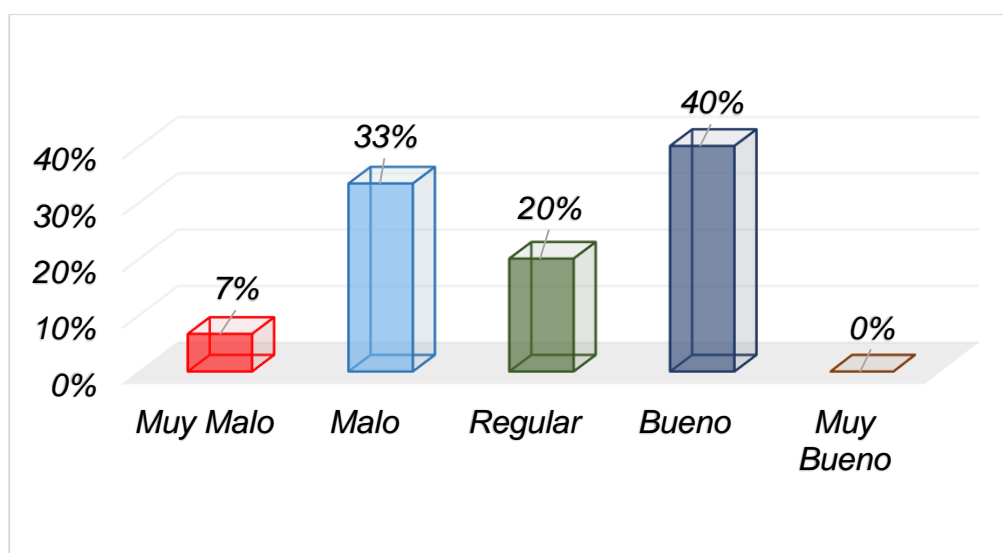


Figura 11. *Satisfacción del trabajo.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 7% indicó muy malo la satisfacción del trabajo, asimismo el 33% de los encuestados manifestó malo, el 20% indicó regular y el 40% manifestó que es bueno la satisfacción del trabajo; de acuerdo a los indicadores de dicha dimensión, se aprecia que la más resaltante es la estructura organizativa, ya que los colaboradores cumplen con las normas de la empresa respetando los niveles jerárquicos y por su puesto haciendo su labor de acuerdo al nivel que ocupa, faltando mejorar en el indicador de supervisión obligando a la empresa revisar las funciones de cada colaborador de acuerdo a su jerarquía.

Dimensión II: Autoestima.

Tabla 12
Autoestima.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	7%
Malo	4	27%
Regular	6	40%
Bueno	4	27%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

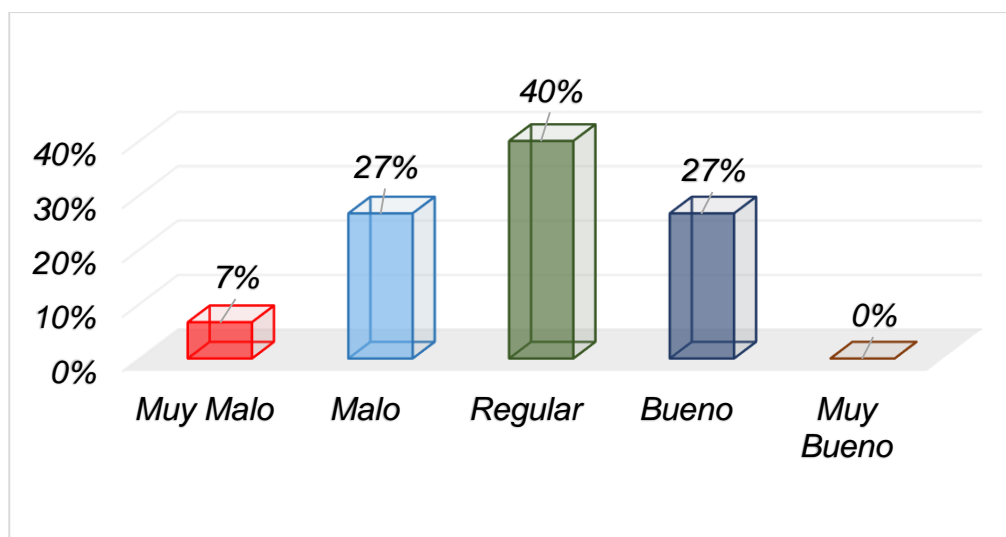


Figura 12. *Autoestima.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 7% indicó muy malo la autoestima, asimismo el 27% de los encuestados manifestó malo, el 40% indicó regular y el 27% manifestó que es bueno la autoestima; de acuerdo con el indicador, se aprecia que los reconocimientos que se le brinda al colaborador no es bueno, debido a esto se ve reflejado en su desempeño ya que no tienen alguna motivación para lograr un buen equilibrio emocional, con el cual cumplan con las condiciones laborales y dándoles recompensas que acrediten su labor.

Dimensión III: Trabajo en equipo.

Tabla 13
Trabajo en equipo.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	4	27%
Regular	9	60%
Bueno	2	13%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

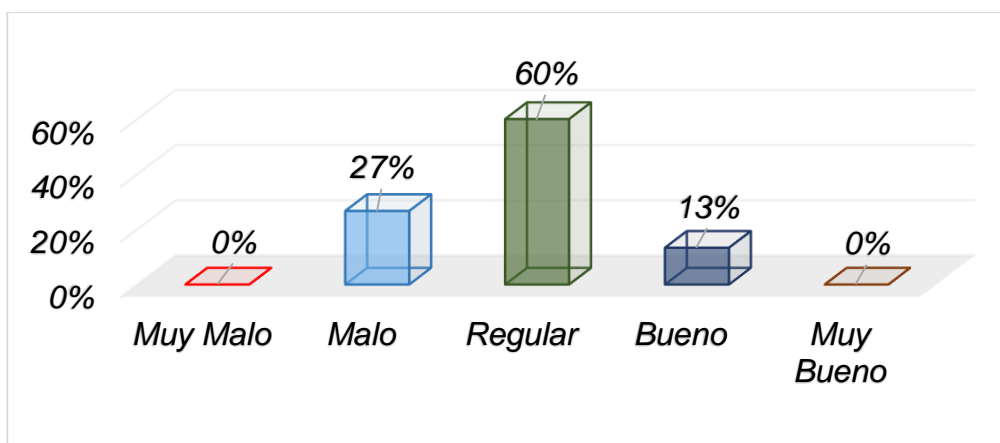


Figura 13. *Trabajo en equipo.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 27% indicó malo el trabajo en equipo, asimismo el 60% de los encuestados manifestó regular y solo el 13% manifestó que es bueno el trabajo en equipo, lo que significa que el trabajo en equipo es regular; de acuerdo a los indicadores de dicha dimensión, se aprecia que el indicador más resaltante es la labor realizada por los trabajadores, ya que algunos de los colaboradores se encuentran comprometidos con la empresa logrando cumplir con la meta asignada, faltando mejorar en el indicador equipo de trabajo, ya que existe mucho individualismo por parte de los colaboradores tratando de llegar a la meta sin el apoyo de su compañeros de trabajo, tomando decisiones individuales sin consultar al equipo de trabajo.

Dimensión IV: Capacitación del trabajador.

Tabla 14:
Capacitación del trabajador.

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	13%
Malo	5	33%
Regular	8	53%
Bueno	0	0%
Muy bueno	0	0%
	15	100%

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

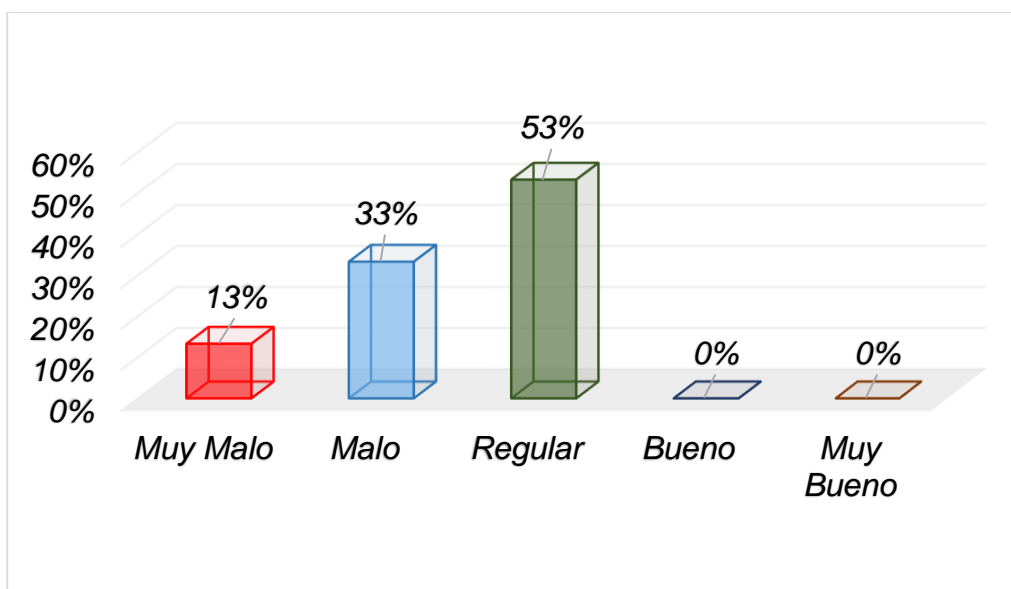


Figura 14. *Capacitación del trabajador.*

Fuente: Archivos de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.

De los 15 colaboradores encuestados, la figura muestra que el 13% indicó muy malo la capacitación del trabajador, asimismo el 33% de los encuestados manifestó malo y el 53% manifestó que es regular la capacitación del trabajador, lo que significa que la capacitación que se le brinda al trabajador es regular; de acuerdo al indicador conocimiento del personal, se aprecia que algunos de colaboradores carecen de conocimientos referente a la empresa, como también no cuentan con el conocimiento con el puesto que están ocupando, por ende los colaboradores no se encuentran capacitados.

3.3. Calcular el coeficiente de relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.

Correlaciones			
		Clima laboral	Desempeño laboral
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,476
	Sig. (bilateral)		,073
	N	15	15
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,476	1
	Sig. (bilateral)	,073	
	N	15	15

De acuerdo al resultado obtenido, se puede determinar la correlación que es 0.476, que significa una moderada correlación del clima laboral en función al desempeño laboral, por lo tanto se acepta que el clima laboral tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.

IV. DISCUSIÓN

El tipo de liderazgo que tiene el gerente no influye en lo colaboradores, ya que ellos no se encuentran relacionados con la persona quien los lidera, dejándose ver en su conducta y sin incentivos a alcanzar los objetivos que la empresa se propone ante este resultado, Uría (2011) coincide con este resultado al manifestar que los trabajadores se ven descontentos, referente al clima organizacional que existe dentro de la empresa y esto afecta a su desempeño laboral, existiendo un liderazgo autocrático por parte de los directivos que impide que los trabajadores aporten con ideas nuevas que ayuden a mejorar el trabajo diario que realizan dentro de la empresa y a su vez hay desmotivación, ya que no son reconocidos por las labores que ejercen.

La empresa cuenta con objetivos bien planteados, como también con un plan de ventas fijado para llegar a la meta trazada, con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para cada periodo, ante este resultado, Meléndez (2015) coincide con la apreciación al manifestar que la orientación hacia el cumplimiento de objetivos se basa en el respeto y credibilidad de cada colaborador, ya que estos factores ayudan a tener el desempeño de los equipos de trabajo mayor mejoramiento y esto se ve reflejado al cumplimiento y desarrollo de las actividades, dichos resultados discrepa lo expuesto por Aguirre (2011) quien hace mención de la poca participación de los colaboradores referente a la toma de decisiones que realizaran dentro de la empresa, la falta de confianza, de iniciativa, responsabilidad hacia el puesto que ejerce cada colaborador y la falta de comunicación entre compañeros y superiores hace que el ambiente en el trabajo no se ha el adecuado, repercutiendo en el compromiso de los colaboradores con la empresa, como también se ve afectado el rendimiento por falta de conocimiento de las metas que se proyecta la empresa, perjudicándola directamente.

La existencia de mucho individualismo por parte de los colaboradores por tratar de llegar a la meta sin el apoyo de su compañeros de trabajo, tomando decisiones individuales sin consultar al equipo de trabajo, la falta de capacitación que se le brinda al colaborador en temas de ventas, muchas

veces repercute en el cumplimiento de los objetivos, ante resultado, Montoya (2016) discrepa con este resultado, ya que el personal se encuentran bien remunerados y capacitados para así tener un personal potencial para sus distintos cargos, quiere decir que, mientras que el clima organizacional se a mejor dentro de la empresa, el desempeño del personal será satisfactorio.

Los resultados encontrados demuestran que un buen clima laboral repercute en el desempeño del colaborador, sino también en otros factores como es el caso de la motivación, efectividad de sus funciones, haciendo que afecte a toda la empresa y por ende en el cumplimiento de los objetivos, por lo que las empresas deben de preocuparse por el recurso humano con el que cuentan porque a raíz de allí provienen la generación de trabajo e ingresos para la empresa.

V. CONCLUSIONES

- Con respecto al clima laboral, se concluye que este es regular, debido a que los colaboradores se sienten integrados basándose en las decisiones que toman en la empresa, la empresa cuenta con objetivos bien planteados, con un plan de ventas fijado para llegar a la meta trazada, sin embargo muestra deficiencias debido a que los colaboradores no se sienten influenciados por el tipo de liderazgo que perciben dentro de la empresa, ya que el tipo de liderazgo que tiene el gerente no influye en lo colaboradores, no existe una buena comunicación dentro de la empresa, no se llega a cumplir con las metas establecidas en su totalidad, poca atención por parte de los colaboradores ya que ellos eligen opciones diferentes para resolver los problemas que presenta la empresa, aplican sus propios métodos de venta, la empresa carece de planes estratégicos y los colaboradores no cumplen con lo asignado viéndose reflejado en las ventas diarias de cada uno, como también el control de los procesos de los documentos administrativos.

- Con respecto al desempeño laboral, se concluye que es regular, debido a que los colaboradores cumplen con la normas de la empresa respetando los niveles jerárquicos y por su puesto haciendo su labor de acuerdo al nivel que ocupa, los colaboradores se encuentran comprometidos con la empresa logrando cumplir con la meta asignada, sin embargo se muestra deficiencias ya que el colaborador no tiene motivación alguna para lograr un buen equilibrio emocional, con el cual cumplan con las condiciones laborales, existe mucho individualismo por parte de los colaboradores tratando de llegar a la meta sin el apoyo de su compañeros de trabajo, tomando decisiones individuales sin consultar al equipo de trabajo, los colaboradores carecen de conocimientos referente a la empresa, como también no cuentan con el conocimiento con el puesto que están ocupando, por ende los colaboradores no se encuentran capacitados.

- Con respecto al cálculo de la relación, se concluye que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.476) demuestra que la relación es directa, por ende se afirma que el clima laboral tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.

VI. RECOMENDACIONES

- Monitorear las metas asignadas de manera diaria, tener un mejor control de los documentos administrativos de manera ordenada, mejorar los canales de comunicación entre colaboradores y superiores.
- Brindar incentivos laborales por el cumplimiento de las metas grupales e individuales, capacitar al personal en temas de ventas y del giro de la empresa.
- Fortalecer un clima laboral agradable, para que de esa manera el personal se sienta cómodo en la empresa y muestre un buen desempeño laboral y se cumplan las metas asignadas por la empresa.

VII. REFERENCIAS:

- Aguirre, A. (2011). *El clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Representaciones Fersan S.A.C., Tarapoto en el año 2011*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8va. Ed.) México, D.F: Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. (Tesis de pregrado). Universidad De Guayaquil, Ecuador.
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Versión electrónica gratuita, México.
- Fuentes, K. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- García, A. (2012) *El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores en la empresa comercial Selva Nor Peruana S.A. – Tarapoto 2011*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- García, M., Escalante, M. y Quiroga, Y. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. (Artículo científico) Universidad de Tamaulipas, México.
- Gonzales, S. y Gonzales, J. (2015). *Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agro Transportes Gonzales S.R.L. de la ciudad de Trujillo*,

periodo abril-junio del año 2015. (Artículo científico) Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de investigación en las organizaciones*. Perú: Editorial Summit.

Llaguento, L. y Becerra, S. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad Cajamarca, en el año 2014.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú.

López, B. (2016). *Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*”. (Tesis de posgrado). Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.

Méndez, A. (2010). *Evaluación del clima laboral para la sostenibilidad de las empresas exportadoras de Tarapoto en el año 2010.* (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso Pts Perú 2015.* (Tesis de posgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

Navarro, C. (2011). *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal de la empresa Tabacalera Del Oriente S.A.C. en el año 2011.* (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Pérez, F. (2014). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Pérez, I., Maldonado, M. y Bustamante, S. (2006). *Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional*. (Vol. 21). Investigación y postgrado, Colombia.
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. (Artículo Científico). Universidad de Zulia, España.
- Quiñones, C. y Peralta, M. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Perú.
- Saavedra, N. (2013). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de autoservicios "Bigote" Tarapoto primer semestre del año 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Hitos de ciencia económica administrativas, México.
- Soberanes y De La Fuente (2009). *El clima y compromiso organizacional en las organizaciones*. (Artículo científico). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas cía. LTDA. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

ANEXOS:

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Titulo	Problema general	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología	Población, muestra	Técnicas e instrumentos
“El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”	¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L., de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016?	<p>General:</p> <p>Determinar cómo es el clima laboral y cuál es la relación entre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el clima laboral dentro de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L., de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016. • Describir el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L., de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016. • Calcular el coeficiente de relación y nivel de significancia que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016. 	<p>Hi: El clima laboral tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.</p> <p>Ho: El clima laboral no tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2016.</p>	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Necesidades motivacionales. • Tipos de comunicación. • Interacción jefe/subordinado. • Toma de decisiones. • Planificación • Fijación de objetivos • Distribución del control • Evaluación de los objetivos organizacionales. 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativa descriptiva – correlacional.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>El presente trabajo de investigación responderá a un diseño no experimental, porque la investigación se realizara sin la manipulación de las variables y solo evaluaremos el grado de relación de ambas. Así mismo es de corte transversal, porque se investigará en un solo periodo.</p>	<p>Población:</p> <p>La población de la empresa estará conformada por los 15 colaboradores, datos obtenidos por la misma.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra es intacta porque coincide con la población, por lo tanto, no se aplican los procedimientos de cálculo ni de muestreo.</p>	El presente trabajo de investigación tuvo cómo técnica de recolección de datos la encuesta, dicha encuesta tuvo como instrumento un cuestionario para ambas variables el cual estuvo conformada por 18 ítems, dichos ítems fueron respondidos por los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L.
				Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Estructura organizativa • Deseo de ser reconocido dentro del trabajo • Labor realizada por los trabajadores. • Equipo de trabajo • Conocimientos del personal. 			

Fuente: elaboración propia.

✓ **Instrumentos**

Anexo N° 2

**Encuesta para conocer el grado del clima laboral en la empresa
Rimach y Sánchez Negocios S.R.L**

Muy buen día, soy alumno de la escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, y deseo obtener su colaboración en el llenado de una pequeña encuesta para conocer el grado el grado del clima laboral en la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L. Agradezco de antemano su colaboración.

Lo único que usted debe hacer es valorar mediante su percepción cada uno de los ítems mediante una “x” en el casillero que corresponde.

Sabiendo que:

1: Muy malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy bueno

Método de mando						
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica usted el tipo de liderazgo que tiene el gerente?					
2	¿Cómo considera la relación entre los líderes y su equipo?					
Fuerzas motivacionales						
	Necesidades motivacionales	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera usted el reconocimiento de su labor por parte de la gerencia?					
4	¿Cómo considera la motivación que realiza la gerencia?					
Procesos de comunicación						
	Tipos de comunicación	1	2	3	4	5
5	¿Cómo es la comunicación interna dentro del ambiente que usted trabaja?					
6	¿Cómo es la comunicación de los resultados obtenidos?					

Procesos de influencia						
Interacción jefe/subordinado		1	2	3	4	5
7	¿Cómo definiría Ud. la relación entre el jefe y los subordinados?					
8	¿Cómo son las actividades de confraternidad?					
Procesos de toma de decisión						
Toma de decisión		1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera la toma de decisiones del gerente?					
10	¿Cómo considera la toma de decisiones de su supervisor?					
Procesos de planificación						
Planificación		1	2	3	4	5
11	¿Cómo califica los planes estratégicos de la empresa?					
12	¿Cómo considera ud. Las decisiones estratégicas para el logro de metas dentro la empresa?					
Fijación de objetivos		1	2	3	4	5
13	¿Cómo considera ud. Los objetivos planteados por la empresa?					
14	¿Cómo considera ud. El plan de ventas que hace la empresa?					
Procesos de control						
Distribución del control		1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera ud. El proceso de control de los documentos administrativos?					
16	¿Cómo considera ud. El proceso de control del personal en el trabajo?					
Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento						
Evaluación de los objetivos organizacionales		1	2	3	4	5
17	¿Cómo califica ud. La evaluación de los objetivos organizacionales?					
18	¿Cómo califica ud. El trabajo en equipo dentro la organización?					

Muchas Gracias.

Anexo N° 3

Encuesta para conocer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L

Muy buen día, soy alumno de la escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, y deseo obtener su colaboración en el llenado de una pequeña encuesta para conocer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios S.R.L. Agradezco de antemano su colaboración.

Lo único que usted debe hacer es valorar mediante su percepción cada uno de los ítems mediante una “x” en el casillero que corresponde.

Sabiendo que:

1: Muy malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy bueno

Satisfacción del trabajo						
Supervisión		1	2	3	4	5
1	¿Qué le parece la jerarquía organizacional de la empresa?					
2	¿Cómo considera la delegación de funciones que se realiza en la empresa?					
Estructura organizativa		1	2	3	4	5
3	¿Cómo consideras las normas de la empresa?					
4	¿Cómo consideras los niveles jerárquicos de la empresa?					
Autoestima						
Deseo de ser reconocido dentro del trabajo		1	2	3	4	5
5	¿Cómo evalúa ud. El sistema de recompensas de la empresa?					
6	¿Cómo evalúa ud. Las condiciones laborales que brinda la empresa?					
7	¿Cómo califica ud. El sistema de recompensas justas de la empresa?					
8	¿Qué le parece la remuneración mensual que otorga la empresa mensualmente?					

Trabajo en equipo						
Labor realizada por los trabajadores		1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera ud. Las delegaciones de los puestos de trabajo de la empresa?					
10	¿Cómo califica ud. Sus actividades laborales dentro de la empresa?					
Equipo de trabajo		1	2	3	4	5
11	¿Cómo evalúa ud. A la organización de equipos de trabajo que realiza la empresa?					
12	¿Cómo califica ud. Que la organización incentive a lograr metas comunes?					
13	¿Qué le parece las actividades que realizan sus compañeros de trabajo para alcanzar las metas establecidas?					
14	¿Cómo considera usted las decisiones tomadas en el equipo de trabajo?					
Capacitación del trabajador						
Conocimientos del personal		1	2	3	4	5
15	¿Cómo califica ud. Las capacitaciones que realiza la empresa?					
16	¿Cómo califica ud. Las actividades de sus compañeros que labora actualmente en la empresa?					
17	¿Cómo califica ud. El desempeño de sus compañeros después de la capacitación?					
18	¿Cómo considera usted el nivel de conocimiento que tiene sus compañeros de trabajo?					

Muchas Gracias

Anexo N° 4: Prueba de confiabilidad del clima laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	18

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	45,267	97,495	,670	,804
ITEM 2	45,000	108,429	,262	,827
ITEM 3	44,800	98,029	,666	,805
ITEM 4	44,800	102,457	,504	,815
ITEM 5	44,733	98,495	,560	,811
ITEM 6	44,600	99,971	,544	,812
ITEM 7	44,333	107,524	,327	,824
ITEM 8	45,000	111,286	,125	,835
ITEM 9	44,400	104,400	,336	,825
ITEM 10	44,667	101,238	,541	,813
ITEM 11	45,000	107,571	,325	,824
ITEM 12	44,800	96,314	,641	,805
ITEM 13	44,933	108,495	,308	,825
ITEM 14	44,467	111,552	,156	,831
ITEM 15	44,933	104,495	,472	,817
ITEM 16	45,200	101,743	,581	,811
ITEM 17	44,333	107,524	,327	,824
ITEM 18	45,667	111,667	,106	,836

Anexo N° 5: Prueba de confiabilidad del desempeño laboral.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	18

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	48,73	94,067	,659	,834
ITEM 2	48,67	104,095	,333	,849
ITEM 3	48,47	97,410	,622	,837
ITEM 4	48,20	107,029	,314	,850
ITEM 5	48,27	102,210	,389	,847
ITEM 6	48,47	98,410	,498	,842
ITEM 7	48,67	96,952	,618	,837
ITEM 8	48,93	101,495	,288	,855
ITEM 9	48,93	97,924	,526	,841
ITEM 10	48,27	102,924	,480	,844
ITEM 11	48,73	93,781	,672	,833
ITEM 12	49,13	109,552	,060	,859
ITEM 13	48,60	98,971	,582	,839
ITEM 14	48,73	97,781	,445	,846
ITEM 15	48,80	102,457	,335	,850
ITEM 16	49,00	97,857	,652	,836
ITEM 17	49,40	106,543	,190	,855
ITEM 18	49,20	97,029	,530	,841

Anexo N° 6: validación de instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : RODRIGUEZ MENDOZA SEGUNDO S.
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTIN
 Especialidad : MAESTRO EN GESTION EMPRESARIAL
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA
 Autor del instrumento : JANIS A. PABONAL BRIDGES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					✓
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
OPORTUNIDAD	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL		50.				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICACIÓN

MUESTRA COHERENTE, SI ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

50

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2017



Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : Fosayando Puyo Tenorio
Institución donde labora : Independencia
Especialidad : Lic. en Administración
Instrumento de evaluación : Encuesta
Autor del instrumento : Rebaniel Briones Jans Alexander

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				✓	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
OPORTUNIDAD	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.

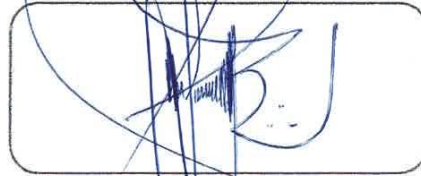
OPINION DE APLICACIÓN

Conferir e. para su aplicación

IV.

PROMEDIO DE VALIDACION

Tarapoto, *16* de *Noviembre* de 2017



Sello personal y firma

Tercero Fasanando Puyo
Lic. en Administración



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE EVALUACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : Capilla Torres, Julio Cesar
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Ac. Mg. Gestión Pública
Instrumento de evaluación : ENCUESTA
Autor del instrumento : JANS ALEXANDER ROSARIO BRIONES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
OPORTUNIDAD	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICACIÓN

SI ES APLICABLE
.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

50

Tarapoto, *18* de *NOV* de 2017

[Firma]
.....
Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres
REGUC N° 07736
CLAD - PERÚ

Sello personal y firma

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Lizeth Erly Mescua Ampuero, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisora de la tesis titulada

"El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach & Sánchez Negocios S.R.L., de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016", del estudiante Jans Alexander Rabanal Briones, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017.



 MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN

 Firma
 MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero
 DNI: 42694079

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 08
Fecha : 12-09-2017
Página : 1 de 1

Yo Jans Alexander Rabanal Briones, identificado con DNI N° 72516859, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach & Sánchez Negocios S.R.L, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 72516859

FECHA: Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

